

Manual del cliente

Guía para entender el sistema de servicios de salud mental, discapacidades de desarrollo y abuso de sustancias de Carolina del Norte

Publicado por:

Departamento de Salud y Servicios Humanos
División de Servicios de Salud Mental, Discapacidades de Desarrollo
y Abuso de Sustancias de Carolina del Norte
Sección de Defensa y Servicio al Cliente



Bienvenidos



Bienvenidos al manual del cliente de la División de Servicios de Salud Mental, Discapacidades de Desarrollo y Abuso de Sustancias (Division of Mental Health, Developmental Disabilities, and Substance Abuse Services, DMH/DD/SAS) de Carolina del Norte. Este manual ha sido diseñado para ofrecerle valiosa información sobre atención y servicios. Esperamos que esta información le sea útil.

Ponga la información de contacto aquí

Índice

Bienvenidos	2
Contactos útiles	4
¿Quién puede ayudar?	5
Acceso a los servicios	9
Planeamiento centrado en la persona.....	10
Planes de crisis	12
Sus derechos.....	14
Derechos en establecimientos de 24 horas	25
Buenos resultados y responsabilidades de tratamiento	28
Otros recursos útiles.....	31

Contactos útiles



Sitio web de DMH/DD/SAS: www.ncdhhs.gov/mhddsas

TÍTULO / PROGRAMA	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
CARE-LINE del estado			1-800-662-7030
Servicio al cliente de la Entidad de Gestión Local (LME)			
Proveedor de servicios			
Supervisor de programa			
Terapeuta, consejero o administrador de casos			
Contacto en caso de crisis			
Línea de acceso a la LME			
Médico			
Farmacia			
Servicio al cliente de la DMH/DD/SAS			919-715-3197
Defensor			
Amigo o apoyo personal			
Sala de emergencias			
Departamento de Servicios Sociales del Condado			
Otro:			

¿Quién puede ayudar?



Si usted o un miembro de su familia necesita servicios, queremos asegurarnos de que usted sepa con quién debe comunicarse para pedir ayuda:

Proveedor de servicios

El proveedor de servicios le ayudará a desarrollar un plan de cuidados y le prestará los servicios autorizados en su plan. Su plan de cuidados es un Plan Centrado en la Persona (Person-Centered Plan, PCP) porque se basa específicamente en sus necesidades, capacidades y deseos.

Entidades de Gestión Local

Los servicios se administran en su comunidad a través de una oficina de Entidad de Gestión Local (Local Management Entity, LME). La LME tiene una relación oficial con los proveedores de servicio para garantizar que a los clientes se les presten servicios de calidad. Todas las LME tienen una

oficina de servicio al cliente. En las oficinas de servicio al cliente hay representantes que atienden a los clientes, las familias y el público en general que tengan preguntas, inquietudes, quejas y solicitudes de información. Si usted no sabe cómo comunicarse con la LME, comuníquese con la oficina de DHHS CARE-LINE llamando a cualquier hora, 24 horas al día, siete días a la semana, 365 días al año, al 1-800-662-7030 (inglés y español) o al TTY 1-877-452-2514 (si tiene discapacidades auditivas).

DMH/DD/SAS

La División de Servicios de Salud Mental, Discapacidades de Desarrollo y Abuso de Sustancias (MH/DD/SAS) de Carolina del Norte es responsable de supervisar en Carolina del Norte los servicios de salud mental, discapacidades de desarrollo y abuso de sustancias financiados con fondos públicos. La oficina de DMH/DD/SAS tiene una sección especial dedicada a defender y prestar servicios al cliente. La sección de defensa y servicio al cliente tiene tres equipos de profesionales especializados que ayudan a los clientes, las familias, los tutores legales y los defensores a entender mejor el funcionamiento del sistema de servicios de la DMH/DD/SAS.

Si tiene alguna pregunta, problema o inquietud, comuníquese con el equipo que mejor satisfaga sus necesidades:

1. **Equipo de servicio al cliente y derechos de la comunidad:**

Cuando usted necesita información o considera que los servicios y el apoyo no satisfacen sus necesidades o las de un miembro de su familia.

2. **Equipo para potenciar al cliente:**

Cuando usted desea informarse sobre los Comités Asesores de Familias y Clientes (Consumer and Family Advisory Committees, CFAC). Estos grupos les dan a los clientes y a las familias un medio para opinar sobre las normas de la oficina de DMH/DD/SAS que afectan los servicios. Sólo los clientes o familiares de clientes pueden participar en los Comités Asesores de Familias y Clientes. Todas las Entidades de Gestión Local están obligadas a tener un Comité Asesor de Familias y Clientes.

3. Equipo de defensores en establecimientos del estado: Equipo de derechos:

Cuando usted está preocupado por el trato que se le da a alguien en un establecimiento del estado, o si usted es cliente de un establecimiento del estado y está preocupado por el tratamiento que se le da, comuníquese con el establecimiento y pida hablar con el defensor profesional de turno.

Usted puede comunicarse con cualquiera de los equipos mencionados arriba.

Teléfono: (919) 715-3197 (lunes a viernes; de 8 am a 5 pm)
DHHS CARE-LINE: 1-800-662-7030 (inglés y español)
TTY 1-877-452-2514

Correo electrónico: dmh.advocacy@ncmail.net

Dirección: Advocacy and Customer Service Section
3009 Mail Service Center
Raleigh, NC 27699-3009

Acceso a los servicios



Acceso a los servicios

Cuando usted o un miembro de su familia necesita servicios de salud mental, discapacidades de desarrollo o abuso de sustancias, el primer paso es comunicarse con su Entidad de Gestión Local (LME). Todas las comunidades tienen una manera de solicitar servicios 24 horas al día, siete días a la semana, 365 días al año. Esto se hace a través del equipo de acceso a la LME. Usted puede preguntar cómo obtener servicios continuos o servicios de urgencia de salud mental, discapacidades de desarrollo o abuso de sustancias. Usted se puede poner en contacto con el equipo de acceso por teléfono o yendo a la oficina de su Entidad de Gestión Local (LME) más cercana.

Para averiguar el número de su línea de acceso local, comuníquese con la línea de CARE-LINE del Departamento de Servicios Humanos llamando al 1-800-662-7030.

Planeamiento centrado en la persona



¿Qué es el planeamiento centrado en la persona?

El proceso de elaboración de su plan individual de apoyo, servicios o tratamientos se llama planeamiento centrado en la persona y contiene los siguientes elementos importantes:

1. Su reunión de planeamiento se hace a una hora y en un lugar que le convengan a usted.
2. Usted puede invitar a quien quiera a la reunión.
3. Usted obtiene la información que necesita y le solicita a los presentes.
4. Los presentes escuchan y respetan sus opiniones y deseos.
5. Los presentes colaboran para que usted pueda ser más independiente y participar más en su comunidad.

6. Considere las sugerencias del equipo si no está de acuerdo con el plan.
7. Usted queda satisfecho con el plan final.
8. Usted firma y recibe una copia del plan.

Planes de crisis



Es importante incluir un plan de crisis en el plan centrado en la persona. Su proveedor colaborará con usted para hacer un plan de prevención de crisis y para ayudarlo durante las crisis. Su plan de crisis contiene información sobre lo que usted quiere que se haga en caso de crisis. Su proveedor le indicará el nombre de la persona con quien debe comunicarse en esa agencia si usted tiene una crisis. El plan de crisis puede contener, por ejemplo, números de teléfono de amigos o parientes a quienes puede llamar, números de contacto, medicamentos preferidos, instrucciones sobre el cuidado de niños y animales domésticos, y cuentas que se deben pagar.

Servicios de emergencia

El plan de crisis que usted elabore con su proveedor le facilitará a otros ayudarle a usted en caso de crisis. A veces ocurren cosas inesperadas durante una crisis.

En caso de crisis, recuerde llamar a su número de contacto. También puede comunicarse con la Entidad de Gestión Local (LME) llamando por la línea de acceso 24 horas al día, siete días a la semana, 365 días al año.

Sus derechos



Cuando el sistema de servicios públicos de salud mental, discapacidades de desarrollo y abuso de sustancias lo atiende, usted tiene derechos respaldados por ley. Si entiende sus derechos podrá defenderse solo y participar totalmente en su atención. Conocer sus derechos puede servirle para:

- Tomar decisiones informadas sobre su atención.
- Solucionar los problemas que puedan surgir.
- Saber lo que puede esperar de su proveedor de servicios.
- Convertirse en un mejor defensor de sus propios cuidados y tratamientos.

Declaración de derechos básicos del cliente:

Algunos de sus derechos básicos, a menudo llamados derechos del cliente, se encuentran en el Artículo 3. 122C de las leyes promulgadas por la Asamblea Legislativa de Carolina del Norte.

“Es norma del Estado garantizar derechos humanos básicos a todos los clientes de un establecimiento. Entre estos derechos se encuentran el derecho a la dignidad, la privacidad, el cuidado humanitario y la ausencia de abuso físico y mental, abandono o explotación.”

Usted también tiene los siguientes derechos:

Comunicación de derechos:

Por ley, a usted se le deben comunicar sus derechos en una de las tres primeras consultas con el proveedor de su comunidad (o en un plazo de 72 horas, si está en un establecimiento de 24 horas). Usted también tiene derecho a:

- Pedir que se le dé información impresa en que se expliquen sus derechos de manera que usted pueda entenderlos.
- Saber qué hacer y a quién llamar si usted considera que alguien está intentando infringir sus derechos.

Al final de este folleto, hay una lista de organizaciones a

las que usted puede llamar para pedir asistencia.

Conocimiento de lo que se espera de usted:

Se le deben explicar las reglas que usted tiene que cumplir. Esta información se le debe dar cuando comiencen a prestarle servicios. Si usted no recibe esta información, pídale a alguien de confianza que le ayude a obtenerla.

Tratamiento respetuoso:

El personal debe ser cortés, atento y receptivo a sus necesidades y valores.

Vida tan independiente como sea posible:

Usted tiene derecho a que lo atiendan en su comunidad en el ambiente menos restrictivo apropiado a sus necesidades individuales.

Confidencialidad de la información sobre usted:

La Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguro de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) de 1996 es la ley federal que protege su información de salud privada. La Ley HIPAA establece que se debe mantener la privacidad de los registros médicos, los planes de tratamiento y toda otra información sobre usted (incluso lo que usted dice o revela). Toda persona ajena a su atención, incluso familiares,

debe obtener su permiso o el permiso de su tutor legal para que se le dé esta información.

Entendimiento y consentimiento informado:

Cuando tome una decisión sobre su tratamiento, usted debe tener la oportunidad de saber los resultados más probables de su decisión y las alternativas que tiene. Tomar decisiones después de considerar todas las opciones posibles se llama “consentimiento informado.” Excepto durante una emergencia, el consentimiento informado es siempre su derecho. Antes de aprobar un servicio o tratamiento, asegúrese de tener toda la información que necesita. Este derecho se basa en la idea de que usted es quien mejor sabe lo que le conviene.

En el consentimiento informado se le debe dar información:

- Sobre medicamentos: Usted tiene derecho a saber los posibles efectos secundarios de los medicamentos y a no recibir medicamentos innecesarios o excesivos. Los medicamentos no se pueden usar como castigo, acción disciplinaria ni comodidad del personal.
- Para aceptar o rechazar servicios: Por ley, usted puede aceptar o rechazar cualquier servicio, medicamento, prueba o tratamiento. Sin embargo, durante una

emergencia, el tratamiento puede ser necesario sin su permiso.

- Para participar en el plan de servicios: Es su derecho participar en su plan de servicios. Usted tiene derecho a participar en el desarrollo y revisión de su plan antes de firmarlo.
- Para tomar ciertas decisiones sobre su tratamiento: Es su derecho obtener información sobre los posibles riesgos, beneficios y alternativas de los tratamientos que se le ofrecen.

Ejercicio de sus derechos de ciudadano:

Como ciudadano de los Estados Unidos usted tiene muchos derechos: Comprar o vender propiedad, firmar contratos, inscribirse para votar, casarse o divorciarse. A menos que el tribunal lo haya declarado incompetente, usted **siempre** tendrá estos derechos.

Instrucciones por adelantado:

Usted tiene derecho a hacer un plan escrito llamado “instrucciones por adelantado para tratamiento de salud mental”. Este plan escrito describe la manera en que usted quiere ser atendido si llega a ser incapaz de decidir o hablar por sí mismo. También puede nombrar un “apoderado de

asistencia médica” en sus instrucciones por adelantado. Esto permite que otra persona, escogida por usted, tome decisiones sobre su atención en caso que usted no pueda hacerlo. Para preparar estos planes, usted debe hablar con alguien de confianza. También puede comunicarse con las organizaciones que se mencionan al final de este folleto para pedir asistencia.

Revisión de sus registros médicos:

Usted normalmente tiene derecho a revisar la información contenida en sus registros médicos, que contienen su plan de servicios.

Consulta de un proveedor de asistencia médica:

Si está enfermo o necesita asistencia médica, usted tiene derecho a que le den tratamiento médico.

Conocimiento de los costos de los servicios:

Los cargos u honorarios por los servicios que se le presten se le deben comunicar en su primera consulta. Además, se le debe dar una copia por escrito de los honorarios. Si tiene preguntas sobre los costos u honorarios que se le pueden cobrar, pregúntele a su proveedor o pídale a alguien de confianza que hable con su proveedor.

Aceptación para el tratamiento:

Usted tiene derecho a que le den el tratamiento apropiado para su edad. Los servicios no se le pueden negar, interrumpir ni reducir sin una buena razón. Si los servicios se le niegan, interrumpen o reducen, usted puede apelar los cambios de servicio. En la siguiente sección de este folleto, hay más información sobre lo que puede hacer si le cambian los servicios.

Presentación libre de apelación:

Antes de que alguien pueda cambiar sus servicios o rechazar su solicitud de servicios, a usted se le enviará una notificación explicándole sus derechos. Usted tiene derecho a apelar cualquier cambio en los servicios que se le presten o que usted y su proveedor de servicios hayan solicitado. La manera de apelar los cambios depende del financiamiento de sus servicios:

- Si Medicaid paga los servicios, usted puede apelar los cambios a través de la División de Asistencia Médica. Siga las instrucciones que se dan en la carta sobre sus derechos federales. Si usted apela la decisión antes de que venza el plazo indicado en la carta, sus servicios continuarán durante la apelación.

- Si los servicios se pagan con fondos del estado (a veces llamados fondos IPRS), usted puede apelar la decisión ante la Entidad de Gestión Local (LME). Si aún así no queda satisfecho con la decisión de la LME, usted puede apelar ante la oficina del DMH/DD/SAS estatal para que revisen la decisión. Es posible o no que sus servicios continúen mientras usted apela esta decisión.
- Si su empresa de seguros particular paga los servicios, usted puede apelar la decisión a través de tal empresa de seguros.

Si usted no está seguro sobre cómo apelar los cambios de servicios, o si tiene preguntas sobre apelaciones, comuníquese con la oficina de servicio al cliente de la Entidad de Gestión Local (LME) llamando al _____ o con la sección de defensa y servicio al cliente de la oficina de DMH/DD/SAS llamando al (919) 715-3197. Para obtener información sobre apelaciones, llame al número que aparece en su notificación de apelación.

Pídale a su Entidad de Gestión Local (LME) y a su proveedor que le permitan revisar las normas y procedimientos sobre injusticias y apelaciones.

Solicitud de adaptaciones especiales:

Si usted necesita ayuda o adaptaciones para participar en los servicios, usted puede solicitar:

Accesibilidad y adaptaciones: De acuerdo con las leyes estatales y federales, todos los edificios y programas del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte tienen la obligación de ser físicamente accesibles para las personas con discapacidades. Si usted necesita solicitar adaptaciones para usted, un miembro de su familia o un amigo, puede comunicarse con el representante de servicio al cliente de la LME. Si necesita más información, puede comunicarse directamente con la LME.

Asistencia de idioma:

- Asistencia con TTY.
- Interpretación de lenguaje de señas.
- Servicios de intérprete si usted no habla inglés.
- Asistencia para ciegos.

Derechos en establecimientos de 24 horas



Los clientes ingresados en establecimientos de 24 horas tienen derechos importantes. Sin embargo, es posible que en algunos casos se restrinjan los derechos de un cliente admitido en un establecimiento de 24 horas por consideraciones de atención y tratamiento. Si usted tiene preguntas sobre estas restricciones, debe pedir hablar con un defensor del establecimiento.

Los derechos de adultos que NO SE PUEDEN restringir son los siguientes:

- Enviar y recibir correo sin abrir.
- Comunicarse con un abogado, médico u otro profesional particular por su cuenta.
- Recibir asistencia médica si está enfermo.
- Comunicarse con un abogado.

Los derechos de menores de edad que NO SE PUEDEN restringir son los siguientes:

- Hablar con el padre, la madre o el tutor legal.
- Consultar a un asesor legal, médicos particulares o proveedores de servicios de salud mental, discapacidades de desarrollo y abuso de sustancias.
- Comunicarse con un abogado.

Derechos relacionados con el abuso de sustancias:

Hay derechos especiales sobre abuso de sustancias protegidos por la ley federal. Pregúntele a su representante de servicio al cliente de la Entidad de Gestión Local (LME) por los derechos específicos sobre abuso de sustancias.

Compromisos involuntarios:

A veces, cuando una enfermedad le dificulta a alguien admitir que necesita asistencia, el encargado de cuidar al paciente debe solicitar asistencia y pedir lo que se llama *ingreso involuntario*. Usted conserva muchos de sus derechos cuando está bajo una petición de ingreso involuntario. Si no está seguro de cuáles son estos derechos, pídale al personal del establecimiento que se los explique.

El propósito de esta sección del manual es darle una perspectiva general de sus derechos y no constituir una única fuente de información sobre sus derechos. Si tiene preguntas específicas sobre sus derechos, comuníquese con su proveedor o representante de servicio al cliente de la Entidad de Gestión Local o con la sección de servicio al cliente de la DMH/DD/SAS llamando al (919)715-3197.

Consejos finales:

- Haga valer sus derechos para hacerse cargo de los servicios que se le prestan y de su tratamiento.
- Trate de conocer sus derechos y hágalos valer de la manera que más le convenga.
- A veces, las personas no conocen sus derechos, pero no deje que esto le impida hacerlos valer. En lugar de eso, enséñele sus derechos a otros clientes.
- Si tiene problemas con sus derechos, pídale a alguien que le ayude. Usted no tiene que hacerlo por su cuenta. Hay personas e instrumentos de apoyo que pueden ayudarle con su recuperación, pero a veces usted tiene que pedirlos.
- Recuerde que estos son sus derechos y que pueden respaldar y proteger su recuperación y facilitarle la vida.
- ***No tenga miedo de hacer preguntas.***

Buenos resultados y responsabilidades de tratamiento



Sus responsabilidades

Los buenos resultados de su tratamiento dependen de su participación en el desarrollo e implementación de su plan centrado en la persona. Le recomendamos que asuma algunas responsabilidades razonables para que su tratamiento dé buenos resultados. Una mayor participación en su atención aumenta la probabilidad de obtener los mejores resultados. Por ejemplo, usted puede hacer lo siguiente:

- Ser puntual en todas las citas y llamar para avisar si no puede ir a una cita.
- Informar al personal sobre cualquier cambio en sus medicamentos o en su salud.

- Tratar al personal y a los demás clientes con respeto y consideración.
- Cumplir las reglas del programa en que se le prestan los servicios.
- Respetar la confidencialidad y privacidad de los demás clientes.
- Participar activamente en la elaboración y revisión de su plan centrado en la persona.
- Hablar a menudo con su administrador de caso, consejero o médico y otros profesionales de su equipo de planeamiento sobre sus necesidades, preferencias y metas y su opinión sobre su progreso hacia sus metas.
- Cuando tenga problemas, decírselo al proveedor.
- Si decide dejar los servicios. comunicárselo al proveedor.
- Presentar su tarjeta de Medicaid, Medicare o seguro cada vez que vaya a una cita.
- Comunicarle al proveedor los cambios de nombre, seguro, dirección, número de teléfono o situación económica.
- Pagar sus cuentas o informar a su proveedor si tiene problemas para pagar.

“Todas las comunidades tienen una manera de solicitar servicios 24 horas al día, siete días a la semana, 365 días al año... a través de la línea de acceso a la Entidad de Gestión Local.”

Otras oportunidades de participación:

El éxito del sistema de servicios de salud mental, discapacidades de desarrollo y abuso de sustancias se basa en la participación activa de los interesados. Como cliente o familiar de cliente, su contribución es muy importante. Hay varias maneras de participar:

- Participe en los comités locales asesores de clientes y familias.
- Hágase miembro de los consejos de proveedores de servicio y de la Entidad de Gestión Local (LME).
- Participe en grupos de atención y dé su opinión sobre las políticas y reglas propuestas.
- Participe en la elaboración de instrumentos de control que midan la calidad de los servicios.
- Hágase especialista de apoyo a sus iguales.
- Hágase miembro de un comité de derechos.
- Abogue a nivel local, estatal y nacional individualmente o como miembro de un grupo establecido.

Otros recursos útiles



Organización	Número de teléfono	Dirección web
Consejo sobre Alcohol y Drogas de Carolina del Norte (Alcohol/Drug Council of North Carolina)	1-800-688-4232 919-493-0003	www.alcoholdrughelp.org
Organización Arc de Carolina del Norte (The Arc of North Carolina)	1-800-662-8706	www.arcnc.org
Derechos de Discapacidad de Carolina del Norte (Disability Rights North Carolina)	1-877-235-4210	www.disabilityrightsn.org
Centro de Asistencia a Niños Excepcionales (Exceptional Children's Assistance Center, ECAC)	1-800-962-6817	www.ecac-parentcenter.org
Asociación de Salud Mental de Carolina del Norte (Mental Health Association North Carolina, Inc.)	1-888-881-0740	www.mhanc.org/english

Consejo Nacional sobre Alcoholismo y Drogadicción (National Council on Alcoholism and Drug Dependence, Inc.)	1-800-NCA-CALL (Hope Line)	www.ncadd.org
NC CARE-LINE	1-800-662-7030	www.ncdhhs.gov/ocs/careline.htm
NC care LINK		www.nccarelink.gov
División de Reglamentación del Servicio de Salud de Carolina del Norte (NC Division of Health Service Regulation)	1-800-624-3004	www.ncdhhs.gov/dhsr
Organización de Clientes de Salud Mental de Carolina del Norte (NC Mental Health Consumers Organization, Inc.)	1-800-326-3842	www.ncmhcosupport.org
Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA)	1-800-662-4357	www.samhsa.gov
Servicios para veteranos	919-733-7011 Ext. 216 ó 1-800-662-7030	www.nccarelink.gov

Estado de Carolina del Norte
Departamento de Salud y Servicios Humanos
División de Servicios de Salud Mental, Discapacidades de
Desarrollo y Abuso de Sustancias de Carolina del Norte

Dirección web: www.ncdhhs.gov/mhddsas

Correo electrónico: contactdmh@ncmail.net

Ubicación: 325 N. Salisbury Street,
Raleigh, North Carolina

Correo: 3003 Mail Service Center,
Raleigh, North Carolina 27699-3003

El Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte es un empleador y proveedor que practica una política de igualdad de oportunidades.

Traducción: Bilingual Communications, Inc.